

UNIVERSITAS BINA NUSANTARA

Program Ganda
Sistem Informasi – Manajemen
Skripsi Sarjana Program Ganda
Semester Ganjil 2011 / 2012

PEMBANGUNAN E-CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) PADA DURASKIN CENTER

SKRIPSI PROGRAM GANDA UNIVERSITAS BINA NUSANTARA

Donna Belina
110005189

ABSTRAK

Duraskin Center merupakan klinik kecantikan yang memberikan berbagai macam jasa perawatan kecantikan, dimana industri ini adalah salah satu industri yang sedang berkembang. Pelayanan pelanggan yang dapat memberikan nilai bagi pelanggan harus diperhatikan dan ditingkatkan kinerjanya. Salah satu strategi yang dikembangkan perusahaan untuk meningkatkan kinerja pelayanan pelanggan yaitu dengan mengembangkan e-CRM (*Customer Relationship Management berbasis web*) berdasarkan analisis sistem berjalan, analisis industri, analisis tingkat prioritas dari kesenjangan antara kinerja dan harapan terhadap kualitas layanan jasa klinik, dan analisis penentuan strategi. Sistem e-CRM dirancang untuk menjawab analisis permasalahan dari analisis diatas yaitu dengan pembangunan fitur berdasarkan 3 fase CRM yaitu fase *acquire* yang menyediakan fitur untuk pemberian informasi umum kepada pelanggan seperti *history DSC*, *our clinic*, *treatment*, produk, *programs*, FAQ, artikel, *events*, testimonial, *share media social*, dan promosi. Selain itu juga terdapat informasi khusus seperti jadwal dokter dan fitur untuk registrasi. Pada fase *enhance*, sistem yang dibangun memberikan fasilitas bagi pelanggan untuk melakukan registrasi kedatangan untuk mengurangi masalah antrian, registrasi konsultasi, pemesanan produk, dan pelanggan juga dapat melihat perawatan dan cabang baru. Dan pada fase *retain*, sistem memberikan fasilitas agar pelanggan dapat melihat profil diri, *history treatment*, cek poin, *forgot password*, testimonial dan kotak saran keluhan *online*, mendapatkan notifikasi, dan terdapat fitur untuk *reminder* ulang tahun. Sistem akan dirancang dengan pendekatan OOAD dan digambarkan dengan UML diagram. Simpulan yang didapat berdasarkan analisis dan perancangan pada Duraskin adalah pembangunan e-CRM yang dapat digunakan sebagai salah satu strategi untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci :

CRM , e-CRM , pelayanan, pelanggan, kepuasan pelanggan, Duraskin Center